

## Klantentevredenheid

### Gebruikersbevragingen bij de overheid

Steven Van de Walle, Prof. dr. Geert Bouckaert, dr. Jarl K. Kampen

*Samenvatting: Klantentevredenheidsmetingen hebben ook hun intrede gedaan bij overheden. Belangrijke verschilpunten met tevredenheidsmetingen in de private sector zijn dat een groot aantal factoren die niet met de kwaliteit van de dienstverlening te maken hebben tevredenheid beïnvloeden, en dat dergelijke bevragingen ook belangrijk zijn als instrument om gebruikers en burgers daadwerkelijk te betrekken bij het beleid.*

Het verbeteren van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening is één van de meest zichtbare strategieën in pogingen om het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen. De redenering luidt dat een kwaliteitsvolle dienstverlening leidt tot een grotere tevredenheid van de gebruikers en dit op zijn beurt tot meer vertrouwen in de overheid. Het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten luidde reeds het begin in van de verhoogde aandacht voor de gebruiker binnen de overheid. De adoptie van kwaliteitsmodellen als EFQM en het afgeleide Public Service Excellence Model binnen overheden heeft de aandacht voor het standpunt van de gebruiker verder geïntroduceerd. Steeds meer overheidsdiensten gebruiken gebruikersbevragingen en tevredenheidsmetingen als input voor kwaliteitsverbetering. De kwaliteitsbarometer bij de Federale Overheid was reeds een eerste belangrijke toepassing. Binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap lopen een aantal initiatieven bij zowel individuele als institutionele gebruikers, en werd er een stuurgroep opgericht die instaat voor de coördinatie. Steeds meer lokale overheden maken gebruik van gebruikersbevragingen, om zo niet alleen informatie te bekomen over de kwaliteit van de dienstverlening, maar ook om zicht te krijgen op de doeltreffendheid van beleid en de behoeften van burgers. Een nieuwe impuls aan de gebruikersbevragingen werd gegeven door een aantal evaluatievereisten in de programma's van het Sociaal Impulsfonds.

De recente generatie gebruikersbevragingen is echter wel vrij divers: de materie van bevraging blijft zeker niet beperkt tot de dienstverleningskwaliteit alleen, en helaas wordt te weinig aandacht besteed aan de standaardisatie -of toch ten minste vergelijkbaarheid- van de instrumenten.

De huidige golf gebruikersbevragingen is terug te brengen tot 2 dimensies: standaardisatie en integratie. De dimensie 'integratie' loopt van de zuiver tevredenheidsonderzoek enerzijds tot geïntegreerde bevragingen anderzijds. Zuiver tevredenheidsonderzoek peilt alleen naar kwaliteitsaspecten van de dienstverlening: snelheid, vriendelijkheid, behulpzaamheid enz. Geïntegreerde bevragingen trachten ook behoeften, effecten, gedrag, en goedkeuring van beleid in kaart te brengen. De resultaten van deze geïntegreerde bevragingen bieden dan ook meer actiemogelijkheden dan de verbetering van de dienstverlening op zich:

opdrachtgevers krijgen op die manier ook zicht op redenen voor niet-gebruik en de doeltreffendheid en dus bestaansredenen voor bepaalde diensten.

Standaardisering is de tweede dimensie. Wegens het gebrek aan ervaring met gebruikersbevragingen, de overtuiging dat de eigen dienst te specifiek is om vergelijkbaar te zijn, en het gebrek aan communicatie over gebruikersbevragingen worden heel vaak nieuwe instrumenten ontwikkeld voor éénmalig gebruik. Anderzijds zijn er een aantal instrumenten die reeds op grote schaal werden toegepast bij (vooral buitenlandse) overheidsdiensten, zoals de American Customer Satisfaction Index, die in de meest recente editie meer dan 100 overheidsdiensten bevatte. Ook de grote aandacht die het Servqual model krijgt zal hopelijk ook bijdragen tot een grotere vergelijkbaarheid. Helaas is de kwaliteitsbarometer bij de Federale Overheid, die op een iets grotere schaal werd toegepast, een uitzondering in België. Standaardisering hoeft dienstspecifieke informatie niet uit te sluiten. Een minimum aan items volstaat reeds om tot een beperkte vorm van benchmarking en vergelijking te komen.

Wat heel wat opdrachtgevers uit het oog verliezen is dat een klassieke tevredenheidsbevraging alleen informatie oplevert over de kwaliteit van dienstverleningsprocessen. Tevredenheid kan echter, zeker in een overheidscontext worden beïnvloed door een aantal andere factoren: de tevredenheid van een aanvrager van studiebeurzen hangt niet alleen af van de kwaliteit van de dienstverlening zelf. Andere factoren die meespelen zijn *of* de aanvrager een beurs heeft gekregen, *of* hij/zij het eens is met het bestaande beleid en de reglementeringen aangaande studiebeurzen, *of* hij/zij het een goede zaak vindt dat de overheid studiebeurzen geeft en *of* hij/zij vindt dat het tot de taken van een overheid behoort om studiebeurzen te geven.

Daarnaast heeft de aard van de dienst een belangrijke invloed op de mate van tevredenheid. We maken hier een onderscheid tussen homogene en heterogene diensten/gebruikers, directe en indirecte dienstverlening en frequent en infrequent gebruik. Heterogene wensen van de gebruiker, evenals een frequent gebruik van de dienst resulteren in minder tevredenheid. Een bevraging naar de tevredenheid over diensten waarmee de gebruiker slechts een indirect contact heeft gehad leidt tot een grotere convergentie (i.e. minder spreiding) van de tevredenheidsoordelen. In de praktijk betekent dit dat een goed presterende wegenhersteldienst toch soms een slechtere evaluatie krijgt dan een slecht presterende brandweerdienst. Overigens krijgen brandweerdiensten bijna systematisch een goede beoordeling, ook van burgers die nooit gebruik hebben gemaakt van deze dienst. Dit toont aan dat andere factoren dan alleen de ervaring met de dienstverlening een rol spelen.

Tenslotte is het belangrijk om bij een tevredenheidsbevraging bij een overheidsdienst rekening te houden met de stereotype beelden over de overheid die een rol kunnen spelen bij respondenten. Zo zou het kunnen dat een wantrouwige burger alle overheidsdiensten a-priori slecht beoordeeld, onafhankelijk van de kwaliteit van de dienstverlening. Hoe meer de bevraging zich toespitst op specifieke aspecten (hier kwaliteit van de dienstverlening op zich), hoe minder stereotype beelden zullen binnensluipen in de bevraging. Het is pas bij algemene vragen dat het stereotype beeld het dichtstbijzijnde referentiepunt wordt voor de respondent. Wanneer de opdrachtgever natuurlijk net geïnteresseerd is om te weten welk imago de betrokken dienst heeft, is het interessant om ook de stereotypes te vatten, omdat deze als input kunnen worden gebruikt voor communicatiestrategieën. Op deze manier draagt niet alleen kwaliteitsverbetering, maar ook een betere communicatie bij tot meer tevredenheid.

Communicatie is een sleutelwoord. Zeker in een overheidscontext zijn het niet altijd de resultaten van de enquête die het belangrijkste zijn, maar de participatie van gebruikers en burgers. Vooral in het geval van lokale overheden worden gebruikersbevragingen geïntegreerd in een algemene burgerbevraging, waarvan het de bedoeling is de burger te betrekken bij het beleid. Wanneer gebruikers het gevoel krijgen dat ze betrokken worden, dan kan dit al een positieve impact hebben op de tevredenheid. Men dient er in dit geval echter nog meer dan bij een klassieke gebruikersbevraging rekening mee te houden dat de bevraging op zich een aantal verwachtingen schept die, wanneer ze niet worden nagekomen, ontevredenheid kunnen creëren.

Dit alles toont dat een gebruikersbevraging doen één zaak is, de interpretatie van de resultaten een andere. Wanneer men er geen rekening mee houdt dat andere factoren dan de kwaliteit van de dienstverlening de tevredenheid van gebruikers kunnen beïnvloeden, dan zou men wel eens op basis van een gebruikersbevraging de verkeerde maatregelen kunnen nemen.

Bron:

- Geert Bouckaert, Jarl K. Kampen, Bart Maddens, Steven Van de Walle, Klanttevredenheidsmetingen bij de Overheid: eerste rapport "Burgergericht Besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid", Instituut voor de Overheid, juni 2001
- <http://www.kuleuven.ac.be/facdep/social/pol/io/Trust/treindex.htm>